El Primer Mayorista de Soluciones de Latinoamérica | 2018

Transformación de la Experiencia del Cliente



Preparado por: Juan Vallejo- Account Manager Customer Experience

juan.vallejo@nexsysla.com

¿Qué es el CUSTOMER EXPERIENCE?



Es la suma de todas las experiencias que un cliente tiene con un proveedor de bienes o servicios, durante toda su relación con el proveedor. Desde, el descubrimiento, la atracción, la interacción, la compra, uso, incorporación y promoción





Oracle CX

Plataforma Integral de Customer Experience

Oracle Marketing	Oracle Sales	Oracle CPQ	Oracle Commerce	Oracle Service	Oracle Social	Oracle CX Marketplace

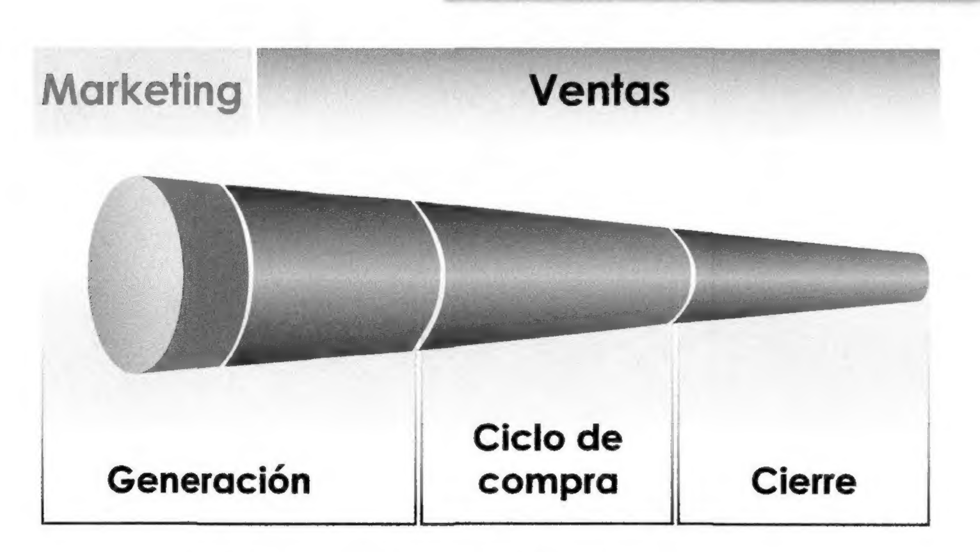
Integrated Customer Experience Foundation

Social Network	Mobile	Analytic KPIs & Dashboards	Predictive Analytics	Integrations

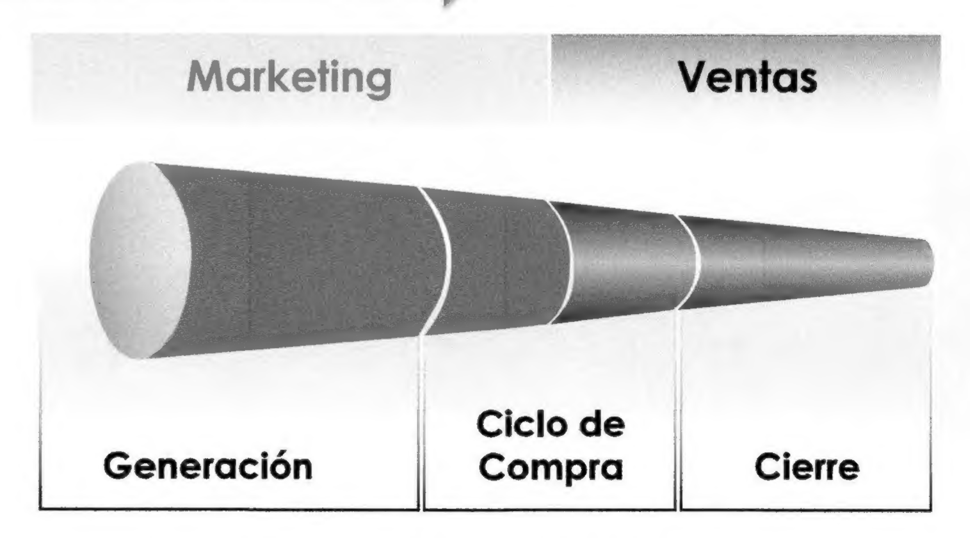


Oracle Marketing

Marketing Automation



- Dominado por Ventas
- Relaciones de un solo canal hacia el cliente

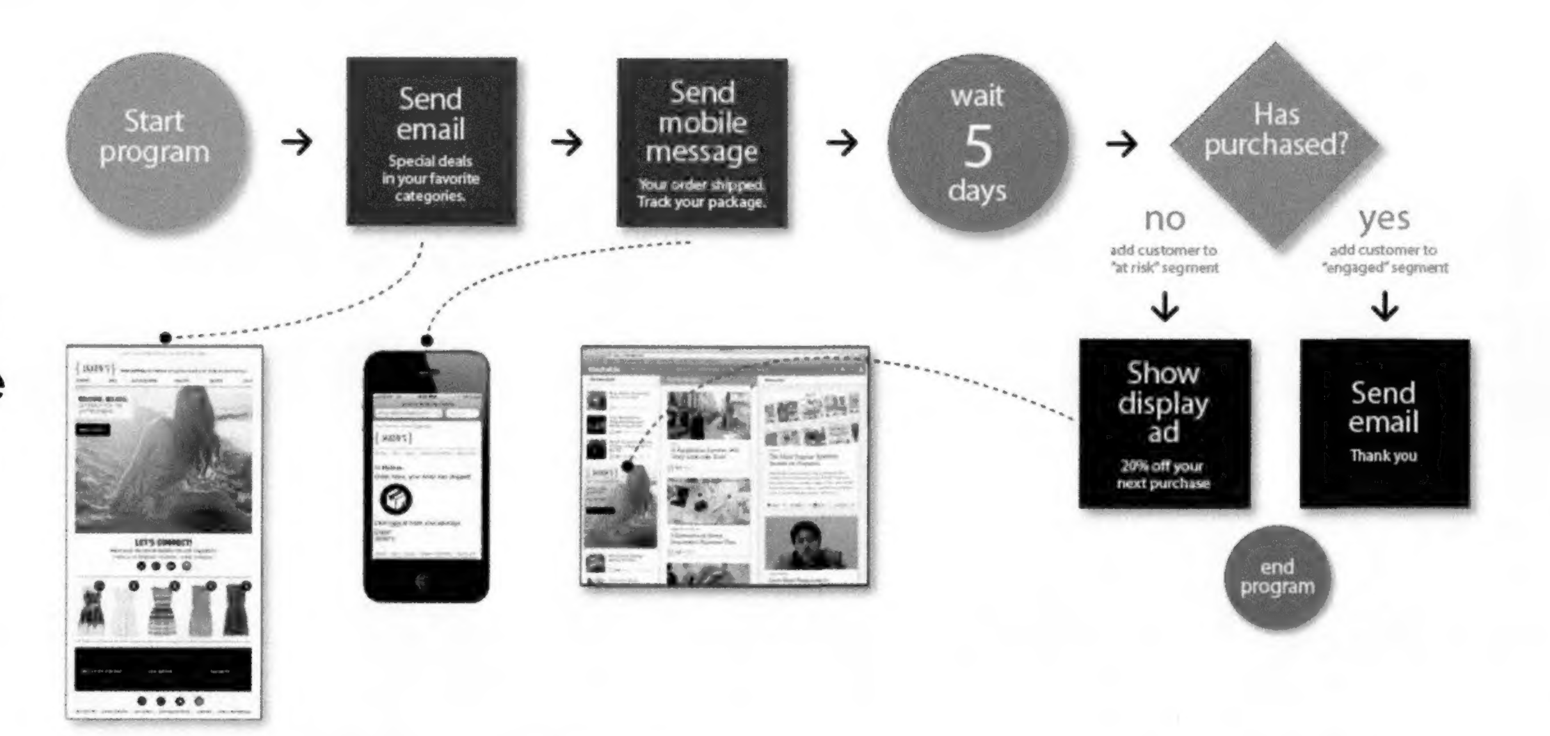


- Marketing como un jugador crítico
- Ventas manejadas por internet y análisis

Marketing Automation B2C

Crear, experiencias únicas de acuerdo a la conducta de los clientes o usuarios.

Campañas multicanal: web, email, mobile...





Oracle Sales

Gestión de Ventas

Disponible vía Outlook, SmartPhone,Tablet o cualquier dispositivo con browser

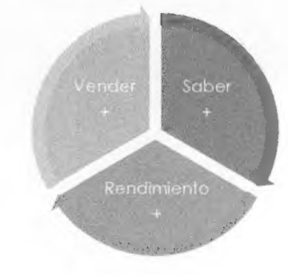


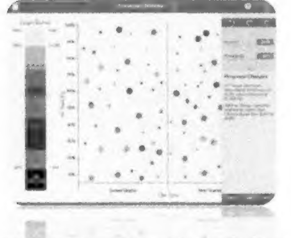
- Encontrar lo que necesitas, en el momento que lo necesitas.
- IU simple y funcional para cualquier dispositivo.
- Aplicación nativa con la totalidad de funcionalidades para la automatización ventas.
- Customizado al rol, necesidad y situación del usuario.
- Fácil configuración

Vender +
Saber +
Rendimiento +

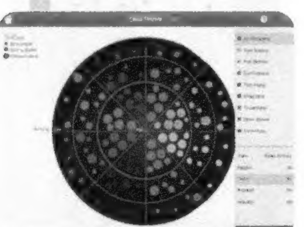
Análisis

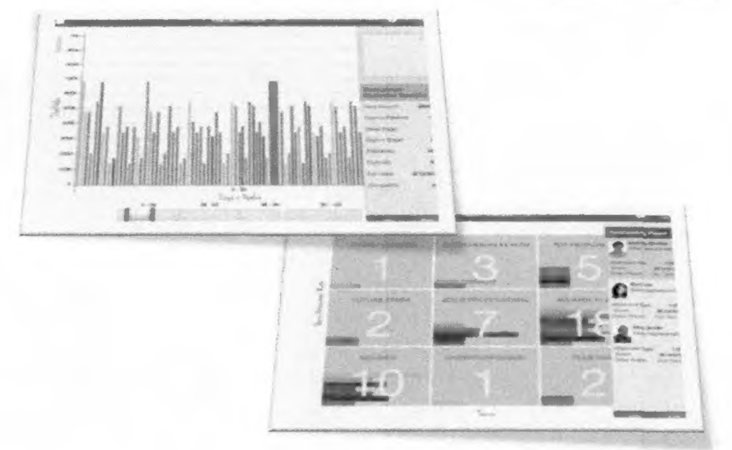
Reportes, Paneles Control y Analíticos embebidos en la solución

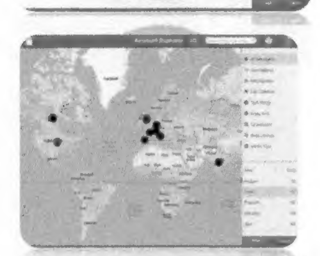










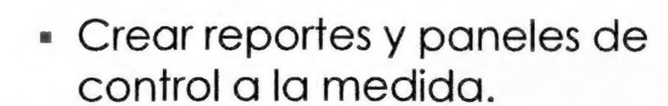




- Información del negocio con diversos paneles inteligentes:

  -Pipeline,Forecast,Objetivos





- Crear reportes y paneles de control a la medida.
- Facilidad para ver y entender una gran cantidad de información



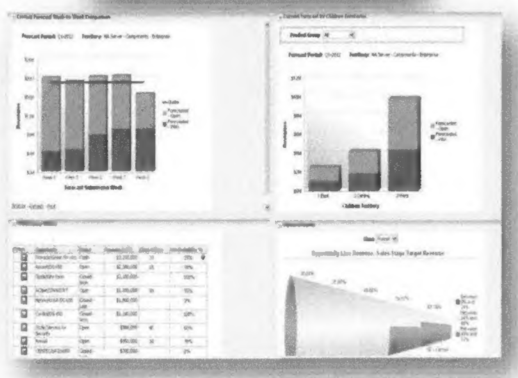
- Información de los Contactos, clave, Calendario, Objetivos.



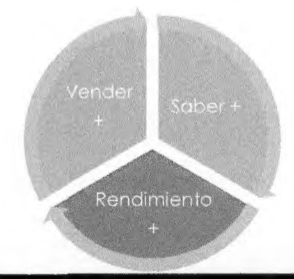
Seguimiento y Colaboración

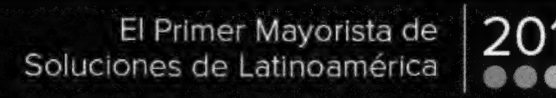
Optimiza Desempeño Ventas



- Promueve el comportamiento deseado con los incentivos correctos.
- Monitorea y administra comportamiento comercial
- Nivelar conocimiento colectivo de tu equipo y redes sociales.
- Visibilidad y coaching de los directores.



Oracle CPQ

Oracle CPQ

Margen potencial

Propuestas imprecisas

Ventas cruzadas perdidas

Dificultad para vender a través de Canales

Colaboración inconsistente

Herramientas dispares

Los representantes no están vendiendo el tiempo suficiente

Tiempo del Ciclo de Ventas extenso

Errores de configuración de precios

Baja satisfacción del cliente

Sin control de descuentos y cumplimiento

Margen realizado

...o incluso ninguno



Oracle CPQ

Distribuidores

Representantes de Ventas

eCommerce

Telemarketers

Oportunidad

Configuración de la Solución

Selección de Producto

Cálculo del Precio

Guía De Ventas

Recomendaciones

Restricciones

Cotización

Flujos de Aprobación y Notificaciones

Determinación del Precio Final

Generación de Propuesta

Generación de la Orden

Cumplimiento

Reglas de Negocio

Auditoría

Orden

Orden ERP

BOM

Facturación

A/R

Carrito de Compras

Orden de Entrega

Contrato

SOWs

SLAs

T&Cs

Oracle Commerce

Herramientas Orientadas a la Venta

- ✓ Multi-negocio /sitio/dispositivo
- ✓ Plataforma integral multicanal
- ✓ Estructura Escalable
- ✓ Flexibilidad y Autogestión
- ✓ Experiencia integral



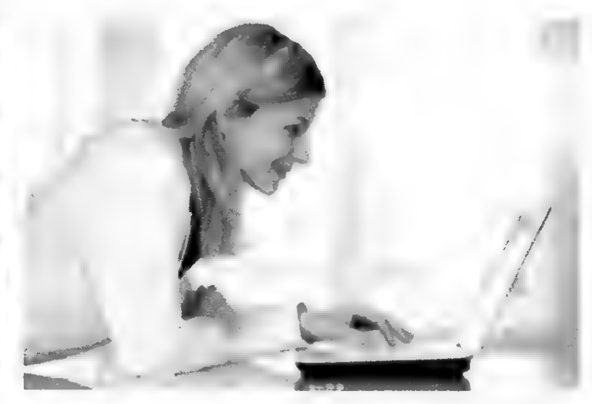


Comercio electrónico de innovación

Escalabilidad, Performance & Personalización







- *Comercio B2B*
- *Comercio B2C*
- *Comercio en dispositivos móbiles*
- *Comercio en redes sociales*

- *Experiencias Personalizadas*
- *Automatización de las ventas*
- *Aumento de conversión & loyalty*
- *Flexibilidad en gestión del negocio y de contenido*

Oracle Service

Qué es RightNow y cómo puede ayudar?

Web

Web Experience

- Página de auto atención
- Guías asistidas (paso a paso)
- Administrador de correos
- Dispositivos móviles
- Chat

Web

Social

Contact Center

Engage™

ORACLE

RIGHTNOW CX
CLOUD SERVICE

Service Experience Platform

Social Experience


Social

- Monitoreo de las redes sociales, con acceso a la base de conocimiento
- Comunidad de Soporte
- Comunidad de Innovación
- Autoservicio en Facebook





Contact Center Experience

Contact Center

- Gestión de Casos, Quejas, Reclamos
- Manejo de SLA´s, niveles de servicio
- Vista 360 Cliente (Historial de interacciones)
- Solución multicanal





Engage



Engage

Reportes y tableros

Editor de plantillas de correos masivos

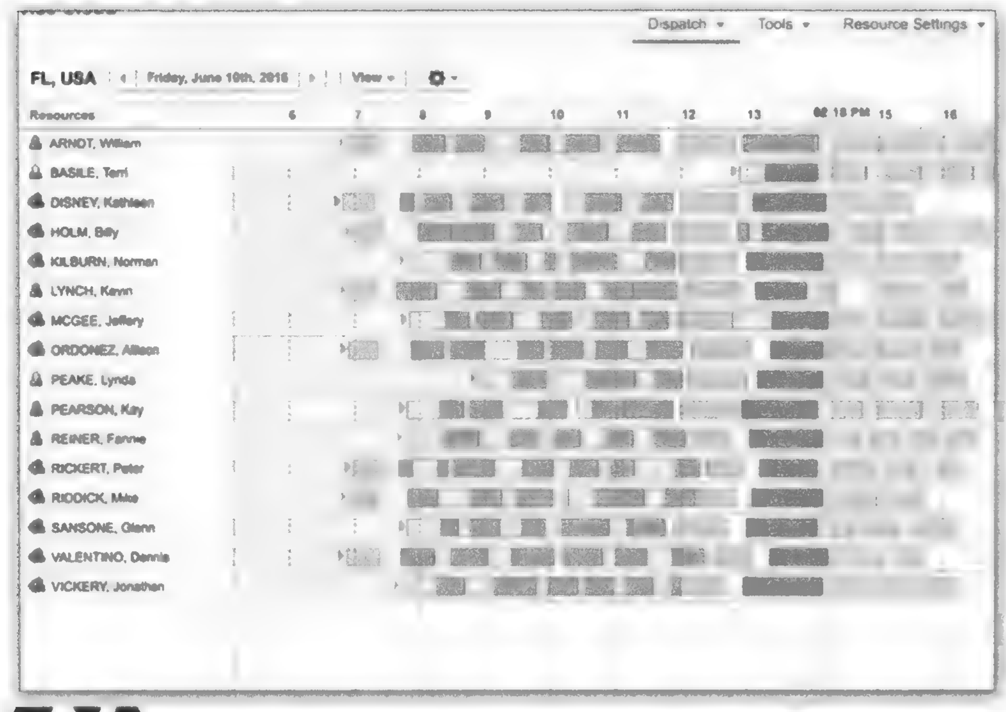
Encuestas

Base de conocimiento

Reglas de acción ante eventos



Field Service Management



- **Gestión de capacidad:** Uso eficaz y optimizado de los recursos.
- **Enrutamiento y programación:** Determine cual es el recurso con movilidad adecuado con las aptitudes y el equipo.
- **Gestión, tramitación y localización:** Seguimiento y validación en tiempo real de la ubicación del personal para mejorar la eficiencia.
- **Movilidad:** Facilite la información del trabajo y herramientas esenciales con un dispositivo móvil.
- **Colaboración en equipo:** De igual a igual adaptada al contexto para lograr una comunicación al instante, un trabajo más independiente y un uso compartido de los



Oracle Social

Redes Sociales

ORACLE CLOUD
SRM Suite

Social Engagement and Monitoring

Social Marketing



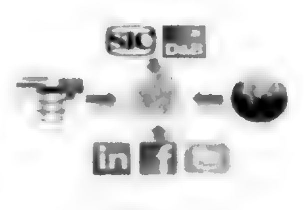
Oracle SRM: Una solución de Negocio Social Unificada



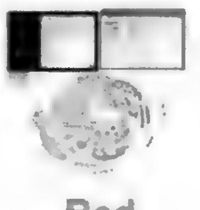
Monitoreo e Interacción Social



Mercadeo Social



Data Social



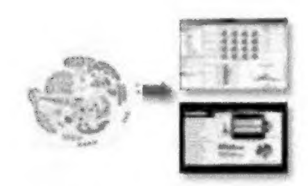
Red Social

Suite de Productos Oracle SRM

Completa, Integrada, Nivel Empresarial



Oracle SRM: Una solución de Negocio Social Unificada



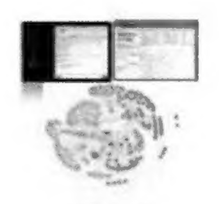
Monitoreo e Interacción Social



Mercadeo Social



Data Social



Red Social

Suite de Productos Oracle SRM

Completa, Integrada, Nivel Empresarial



Construir y crecer presencia de marca en medios sociales

Construir	Publicar	Moderar	Medir
Habilitación de Contenido Landing Pages	Divulgar en Redes Sociales	Monitorear y Responder	Integrar Analíticos para Medir Efectividad



ORACLE líder en diferentes industrias a nivel mundial



GRACIAS

Descarga nuestra APP y síguenos en nuestros canales de comunicación



El Primer Mayorista de Soluciones de Latinoamérica